CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2004-2005

La gestion par résultats

Québec

Photo : Michel Élie

25 ans à déjouer le temps !

Depuis 25 ans, les spécialistes du Centre de conservation du Québec se tiennent à l'avant-garde de la connaissance et du savoir-faire pour préserver notre héritage.

106-01720/

CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

2004-2005

25 ans
à déjouer le temps

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Québec

LETTRE DE LA MINISTRE

Québec, octobre 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de gestion du Centre de conservation du Québec pour l'exercice financier 2004-2005.

Le Centre est une agence gouvernementale qui relève du ministère de la Culture et des Communications et, à ce titre, son rapport annuel doit être déposé devant l'Assemblée nationale tel que le prévoit la Loi sur l'administration publique.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre de la Culture et des Communications,

Line Beauchamp

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Centre de conservation du Québec, qui célébrait en 2004 son 25e anniversaire.

Créée au sein du Ministère le 1er avril 1979, cette institution nationale devenue agence gouvernementale jouit d'une solide renommée dans le domaine spécialisé de la restauration des œuvres d'art, des objets et des documents patrimoniaux. Sa mission consiste également à dispenser expertise, conseils et formation en matière de conservation préventive ainsi que d'aménagement des espaces de conservation.

Les services du Centre profitent au premier chef aux institutions muséales et aux centres d'archives soutenus par le Ministère. Son statut d'agence facilite cependant la vente de ses services à tout organisme ou à toute entreprise qui requiert des expertises ou des interventions de restauration.

Dans une recherche constante d'amélioration de la gestion par résultats, la direction du Centre a pris en compte les recommandations formulées par la Commission de l'administration publique, à la suite de l'audition du 4 février 2004. Elle a mené au cours de l'année 2004-2005 un exercice d'étalonnage avec l'aide de l'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP et a lancé une démarche en vue de revoir et d'actualiser les orientations stratégiques de l'institution. Ce souci de performance qui anime toute l'équipe du Centre explique sans conteste le haut degré de satisfaction exprimé par la clientèle.

La sous-ministre de la Culture et des Communications,

Christiane Barbe

MESSAGE DE LA DIRECTRICE

Unité autonome de service depuis septembre 1995, puis agence gouvernementale à partir de novembre 2002, le Centre de conservation du Québec rend public son neuvième rapport annuel de gestion. Celui-ci présente les résultats obtenus au regard des cibles et des objectifs formulés dans le Plan d'action 2004-2005, tout en fournissant des données comparatives des deux exercices précédents, pour ce qui est des résultats mesurés conformément aux indicateurs de performance.

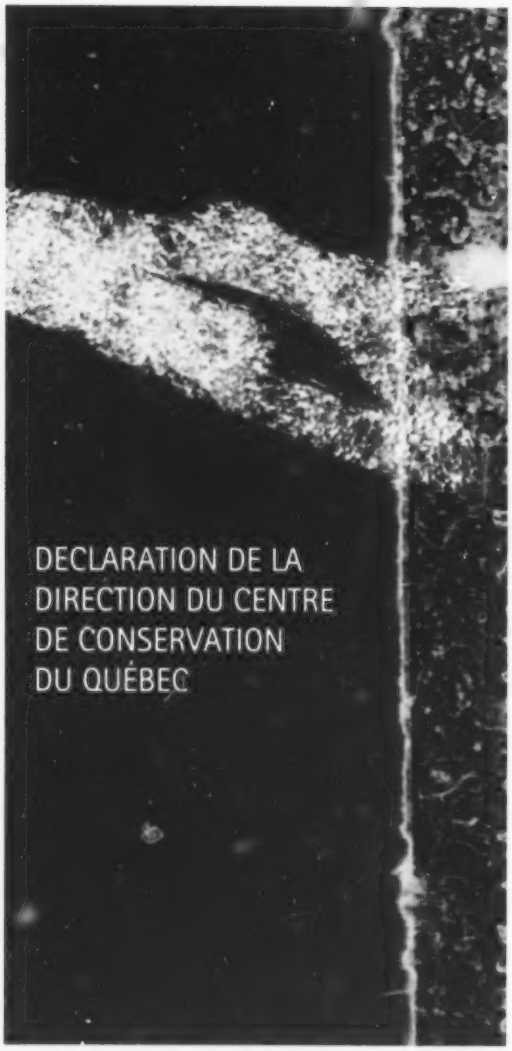
L'année 2004-2005 a été marquée par les célébrations du 25e anniversaire de l'institution qui ont fourni le prétexte à souligner sa notoriété, entre autres, par un article paru dans un grand quotidien de la capitale, en avril 2004. Les occasions de promotion furent nombreuses en commençant au mois de mai par l'accueil des congressistes de l'Association canadienne pour la conservtion et la restauration des biens culturels, en passant par les Portes ouvertes des Journées de la culture en septembre, puis par la parution et la distribution d'une brochure présentant les services du Centre l'automne dernier, et en terminant avec l'envoi à l'hiver 2005 d'un coffret promotionnel à une clientèle ciblée. Cette année mémorable a culminé avec l'annonce en mars dernier de l'obtention par le Centre de conservation du Québec du Prix d'excellence – volet conservation – de l'Association des musées canadiens, pour la base de données interactive *Préserv'Art*.

Parallèlement à ces festivités, le Centre a maintenu son rythme de travail en réalisant des travaux de restauration et des expertises pour un total de 25 775 heures de production. Il importe de souligner le mandat confié par la Société de transport de Montréal qui consiste à dresser un carnet de santé de la centaine d'œuvres que recèle le métro de Montréal, ainsi que la préparation pour chacune d'une fiche d'entretien.

Chaque employé du Centre peut se montrer à juste titre satisfait du bilan de cette année d'anniversaire au cours de laquelle tant la clientèle traditionnelle que le grand public ont pu mesurer la pleine maturité de l'institution.

La directrice,

Murielle Doyle



DECLARATION DE LA DIRECTION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

Les renseignements présentés dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Il m'incombe d'assurer la fiabilité des données qu'il contient, ainsi que des contrôles qui permettent de témoigner des résultats obtenus au regard des objectifs fixés dans le Plan d'action 2004-2005.

La direction du Centre de conservation du Québec a maintenu, au cours de l'exercice financier, des systèmes de contrôle interne et d'information de gestion propres à assurer un suivi des opérations et une reddition des comptes.

La firme de comptables agréés Lemieux Nolet a été mandatée par le Ministère pour effectuer un examen des résultats et des explications portant sur les indicateurs de performance. Elle a produit un rapport attestant que les informations présentées à la section 3 et aux annexes du Rapport annuel de gestion sont plausibles et cohérentes.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Centre de conservation du Québec est fiable et correspond bien à la situation.

La directrice

Murielle Doyle
Québec, juin 2005

LEMIEUX NOLET
comptables agréés

pour **tout** ce qui **compte**

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

À la Sous-ministre, ministère de la Culture et des Communications

Nous avons procédé à l'examen des résultats et explications, portant sur le tableau comparatif des recettes et des déboursés présenté à l'annexe 2, et sur les indicateurs de performance présentés à la section 3 ainsi qu'à l'Annexe 1 du Rapport annuel du Centre de conservation du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Centre de conservation du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives, à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et explications examinés ne sont pas, à tous les égards importants, plausibles et cohérents et que les méthodes de calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles définies dans la Convention de performance et d'imputabilité (2002) et dans le Plan d'action 2004-2005 du Centre de conservation du Québec.

Lemieux Nolet

Comptables agréés
Société en nom collectif

Québec (Québec)

Le 13 juin 2005

LEMIEUX NOLET
comptables agréés inc.
1265, boulevard Charest Ouest
Bureau 1000
Québec (Québec) G1N 2C9
Téléphone : (418) 639-7574
Télécopieur : (418) 650-4480
courrier@lemieuxnolet.ca
www.lemieuxnolet.ca

TABLE DES MATIERES

1 PRÉSENTATION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC 15

1.1 Le Centre de conservation du Québec 15
1.2 La mission 15
1.3 La clientèle et les services 16

2 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 17

3 RÉSULTATS OBTENUS 18

3.1 Services rendus 18

3.1.1 Services financés par le Ministère 18
3.1.2 Services facturés 20
3.1.3 Production totale 21

3.2 Coût de revient 21
3.3 Temps comptabilisable consacré à des tâches techniques et scientifiques 23
3.4 Qualité des services 24

4 PROJETS SPÉCIFIQUES LIÉS À LA GESTION 26

4.1 Suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique 26
4.2 Gestion des ressources humaines 26
4.3 Activités de communication 27
4.4 Technologies de l'information 27

5 PROJETS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX TRAVAUX SCIENTIFIQUES 27

5.1 Publications 27
5.2 Offre de service en formation 28
5.3 Accueil de visiteurs 28
5.4 Accueil de stagiaires 28

ANNEXE 1 Sommaire des résultats 2004-2005 30

ANNEXE 2 Organigramme du Centre de conservation du Québec 33

ANNEXE 3 Tableau comparatif des recettes et des déboursés 34

ANNEXE 4 Répartition des interventions réalisées par le Centre de conservation du Québec 36

1 PRÉSENTATION DU CENTRE DE CONSERVATION DU QUÉBEC

1.1 Le Centre de Conservation du Québec

Le Centre de conservation du Québec, ci-après appelé le Centre, a été créé le 1er avril 1979 à partir des ressources rendues disponibles à la suite de la fermeture du Laboratoire régional de l'Institut canadien de conservation et par l'ajout de quelques effectifs fournis par l'ex-Direction générale du patrimoine et le Musée du Québec. Le Centre relevait, jusqu'à sa transformation en Unité autonome de service en 1995, d'une direction générale du ministère de la Culture et des Communications, ci-après appelé le Ministère. La signature d'une convention de performance et d'imputabilité avec la ministre d'État à la Culture et aux Communications lui a conféré, en novembre 2002, le statut d'agence gouvernementale, conformément à la Loi sur l'administration publique.

Les activités et les ressources du Centre sont régies par la Loi sur le ministère de la Culture et des Communications, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration financière et la Loi sur l'administration publique, ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et communicationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui assurent à la population et à la clientèle du Centre, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et ce, conformément à la volonté gouvernementale d'équité et de transparence. En outre, le Centre contribue à l'application de la Loi sur les biens culturels, de la Loi sur les musées nationaux et de la Loi sur les archives, ainsi qu'à celle de la Politique muséale du Ministère.

1.2 La mission

À titre de responsable de l'application de la Politique culturelle du Québec, le Ministère s'est vu confier,

Dans le présent texte, la forme masculine désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les femmes que les hommes.

entre autres, le mandat de valoriser l'héritage culturel. Son rôle consiste notamment à soutenir l'action des municipalités et des autres partenaires œuvrant dans le domaine du patrimoine et à favoriser l'émergence d'un réseau cohérent et dynamique d'institutions comme des musées, des centres d'archives ou des lieux d'interprétation.

Le Centre de conservation du Québec est donc un des outils que s'est donnés le Ministère pour contribuer à la conservation préventive et à la restauration du patrimoine mobilier du Québec en vue d'une meilleure accessibilité et d'une valorisation de l'héritage culturel du Québec.

Dans le cadre de sa mission, le mandat du Centre consiste à :

- fournir des services professionnels de restauration et d'expertise ;
- sensibiliser les institutions muséales et autres à l'importance de la conservation préventive ;
- encourager le développement de la connaissance, des compétences et des aménagements nécessaires à la meilleure conservation du patrimoine mobilier.

Le Centre représente à la fois la seule institution gouvernementale et la plus importante équipe de conservation-restauration au Québec, tant par le nombre de personnes que par les spécialités regroupées. Il joue donc un rôle de premier plan par ses interventions directes et son expertise auprès des divers réseaux québécois engagés dans la conservation du patrimoine mobilier.

Le soutien que le Ministère accorde annuellement au Centre, à titre de contribution à la conservation du patrimoine mobilier, permet le regroupement d'une équipe de spécialistes capables d'assurer un service de base auprès d'une vaste clientèle dans une approche de rationalisation et de planification des interventions. Cette approche garantit, du même coup, l'utilisation optimale d'une précieuse expertise et d'infrastructures coûteuses.

Les services du Centre, grâce à l'expertise des professionnels qui y sont rattachés, permettent à l'État québécois de préserver de façon optimale des biens patrimoniaux de très grande valeur acquis et conservés à grands frais. En 2004-2005, le Centre comptait sur une équipe permanente de 20 personnes, formée d'une directrice, d'une adjointe à la directrice, de 13 restaurateurs professionnels, d'un photographe, de trois employées de soutien administratif et d'un agent de sécurité principal. Au cours de l'année, 18 employés occasionnels, dont 10 embauchés pour moins d'un an (pour un total de 11,66 ETC), se sont joints à l'équipe pour assurer les services facturés (voir l'organigramme à l'annexe 2).

Un comité consultatif composé de sept personnes, qui représentent les diverses clientèles du Centre, conseille la sous-ministre et la directrice en ce qui a trait aux attentes au regard des produits et services livrés par l'institution. Il peut donner son avis relativement aux objectifs, aux cibles de résultats et aux indicateurs de performance énoncés dans le plan d'action annuel (voir la composition du comité à l'annexe 2).

1.3 La clientèle et les services

La clientèle du Centre comprend :

(A) les gestionnaires des collections d'État ;

(B) les institutions muséales reconnues et subvention-

nées au fonctionnement par le ministère de la Culture et des Communications, ainsi que les centres agréés d'archives privées.

Elle comprend aussi :

(C) les institutions muséales reconnues par le Ministère ;

(D) les propriétaires de biens classés en vertu de la Loi sur les biens culturels ;

(E) les organismes à but non lucratif (OBNL) impliqués dans le domaine, dont les fabriques, les municipalités, les universités, etc. ;

(F) les particuliers et les entreprises.

Les services de restauration et les interventions majeures d'expertise sont compris dans les quotas de services financés par le Ministère pour les clientèles A et B. Tous les autres services sont facturés, à l'exception des services sommaires d'expertise qui sont rendus selon la disponibilité des ressources.

Le Centre offre à sa clientèle quatre catégories de services : restauration, expertise, information-sensibilisation, formation.

Restauration

Les restaurateurs du Centre travaillent dans sept ateliers spécialisés en peinture, sculpture, textile, meuble, papier, métal et archéologie-ethnologie.

À titre d'institution nationale, le Centre recherche l'excellence et, à cette fin, il utilise comme référence le *Code de déontologie et guide du praticien*, de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration des biens culturels et de l'Association canadienne des restaurateurs professionnels.

En vertu de ce code de déontologie, le Centre s'engage, entre autres, à produire des traitements axés sur l'excellence, à les faire autoriser par le propriétaire de l'œuvre et par l'auteur le cas échéant, à bien documenter ses interventions, à procéder à tous les examens requis, à produire des rapports d'intervention, à faire des traitements réversibles dans le respect de l'intégrité de l'œuvre et à informer le propriétaire des soins à prendre.

Expertise

Les services d'expertise sont offerts pour l'évaluation de l'état des collections, l'établissement de devis de restauration, l'évaluation des conditions et des pratiques de conservation, la construction et l'aménagement d'équipements de conservation et de diffusion.

Information-sensibilisation

Par divers moyens, notamment la production de documents écrits et audiovisuels, le Centre encourage le développement de la connaissance, des compétences et des aménagements nécessaires à la meilleure conservation du patrimoine mobilier.

Les services d'information-sensibilisation du Centre portent sur la conservation préventive et la prévention des sinistres ; ils prennent la forme de documents d'information, d'outils de sensibilisation et de présence dans les médias.

Formation

En matière de conservation préventive, le Centre contribue, par des conférences, des ateliers, des stages, des vidéos, et autres, au perfectionnement du personnel qui travaille dans les diverses institutions qu'il dessert. De plus, il participe à la formation universitaire, ainsi qu'à la formation continue des archéologues, des muséologues, des archivistes, des historiens d'art ou des artistes.

En ce qui a trait à la restauration, sa contribution consiste essentiellement à recevoir en stage de perfectionnement des étudiants en restauration ou des restaurateurs déjà formés ; les stagiaires ne déboursent pas de frais de stage et ne reçoivent aucune rémunération de la part du Centre.

2 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

En 2004-2005, le Centre de conservation du Québec a mis en œuvre les orientations suivantes :

- maintenir un niveau de qualité des services offerts conforme aux normes internationales ;
- élargir l'accessibilité des services à un plus grand nombre d'utilisateurs et maximiser ainsi l'utilisation des équipements ;
- maintenir les coûts de gestion à un niveau raisonnable ;
- augmenter les services en restauration et en conservation préventive à grand impact pour la clientèle et la population ;
- accentuer, dans l'organisation du travail, la participation, la mobilisation et la compétence du personnel ainsi que la sécurité des méthodes utilisées et la transparence des opérations ;
- contribuer à l'atteinte de certains des objectifs inscrits dans le plan stratégique 2004-2008 du Ministère, à savoir la réalisation des inventaires

du patrimoine québécois et la création du Bureau national des musées.

3 RÉSULTATS OBTENUS

Le lecteur trouvera à l'annexe 1 le sommaire des résultats obtenus pour l'exercice 2004-2005, au regard des indicateurs de performance et de qualité du service. Les données y sont présentées en comparaison avec les objectifs établis et les résultats de l'année précédente.

De plus, le lecteur intéressé à connaître le territoire couvert par le Centre de conservation du Québec trouvera à l'annexe 4 une carte du Québec montrant la répartition géographique des interventions réalisées par le Centre en 2004-2005.

3.1 Services rendus

3.1.1 Services financés par le Ministère

Pour 2004-2005, l'objectif de partage des services professionnels financés par le Ministère établi dans le plan d'action était de 70 % pour la restauration et de 30 % pour la conservation préventive (expertise, information, sensibilisation, formation). En réponse aux demandes de la clientèle, 60,1 % des heures consacrées aux services financés ont servi à la restauration et 39,9 %, à la conservation préventive.

Les gestionnaires des collections d'État et les directions du Ministère ont bénéficié de 43,6 % (7 250 h) de la production du Centre ; les musées privés subventionnés, les Archives nationales du Québec (ANQ), les centres d'archives privées et les autres clients se sont partagés 56,4 % (9 389 h) des services produits, y inclus les heures consacrées aux projets spéciaux.

RÉPARTITION DES QUOTAS DES SERVICES FINANCÉS PAR LE MINISTÈRE

Quotas	Objectifs (heures)	Résultats (heures)	%
Musée national des beaux-arts du Québec	2 200	2 269	103,1 %
Musée de la civilisation	2 000	1 897	94,9 %
Musée d'art contemporain de Montréal	1 100	1 098	99,8 %
Musées privés subventionnés	4 200	3 816	90,9 %
MCC	2 200	1 986	90,3 %
ANQ	650	613	94,3 %
Centres d'archives privées	450	377	83,8 %
OBNL (services-conseils)	1 400	1 662	118,7 %
Projets spéciaux (ensemble de la clientèle)	2 000	2 921	146,1 %
TOTAL	16 200	16 639	102,7 %

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

L'équipe du Centre a de nouveau dépassé cette année l'objectif de 16 200 heures de production de services réservés aux clients qui bénéficient du financement du Ministère. Ce résultat est largement attribuable à l'engagement fidèle de chaque membre de l'équipe, ainsi qu'à la participation des stagiaires en cours de formation au sein de certains ateliers. Le tableau précédent montre un net dépassement des objectifs au chapitre des services-conseils et des projets spéciaux, alors que les quotas n'ont pas été complètement atteints pour les diverses institutions desservies. Cet écart s'explique en grande partie par les efforts concentrés dans la réalisation de projets spéciaux liés aux célébrations du 25e anniversaire du Centre dont, entre autres, l'organisation du 30e Atelier et Congrès de l'Association canadienne de conservation et de restauration des biens culturels (ACCR), la publication d'une brochure de promotion des services du Centre et le lancement sur Internet de la base de données des produits et des équipements utilisés en conservation préventive. Ce dernier projet a mobilisé d'importantes ressources humaines et financières au cours du dernier exercice, mais l'outil ainsi créé soutient quotidiennement dans leur action de prévention nos clients des institutions publiques et privées qui composent le réseau québécois des institutions muséales et des centres d'archives.

Restauration

En 2004-2005, l'équipe régulière du Centre a réalisé 118 projets d'expertise et a amorcé ou poursuivi la restauration de plusieurs objets et œuvres d'art, en achevant le travail pour 85 d'entre eux. Ainsi, une intervention fort complexe réalisée dans l'atelier d'archéologie-ethnologie a permis de sauver un fragment de cartouche provenant de la colonne Nelson érigée sur la place Jacques-Cartier en 1809. Cette plaque de *Coade stone* portant une inscription a été remise à son propriétaire, le Musée du Château Ramezay. Quelques pièces exceptionnelles de la collection du Musée Stewart, dont une chaise à porteurs du XVIIIe siècle, ont été remises au Musée après restauration pour faire partie de l'exposition soulignant le 50e anniversaire de l'institution en 2005. L'atelier des meubles a aussi terminé la restauration de belles pièces de mobilier ancien pour le Musée de la civilisation, le Musée québécois de culture populaire et le Musée Colby-Curtis. Il faut mentionner également l'importante remise en état par l'atelier des métaux du monument de Louis Jobin représentant saint Maurice. Cette œuvre sera dorénavant exposée au Musée minéralogique et minier de Thetford Mines, après une absence de plusieurs années, à la suite de la démolition de l'église lors de la fermeture de la paroisse Saint-Maurice en 1969. Les musées d'État nous ont confié encore cette année des œuvres importantes de leur collection permanente, tels des fusains de Claude Tousignant et un tableau d'Antoine Plamondon provenant du Musée national des beaux-arts du Québec; un tableau grand format de Rita Letendre appartenant au Musée d'art contemporain de Montréal a nécessité pour sa part une délicate intervention. Un travail de longue haleine s'est poursuivi à l'atelier des sculptures pour la restauration de l'autel réalisé par Philippe Liébert, don des sœurs grises de Montréal au Musée national des beaux-arts du Québec.

Expertises

Les principales expertises ont été menées en cours d'exercice à la demande de différents musées qui souhaitaient obtenir un diagnostic sur les conditions de conservation prévalant dans leur réserve et les conseils appropriés pour apporter les correctifs nécessaires. Nous avons ainsi prêté main-forte à Exporail, le Musée ferroviaire canadien, au Musée d'Odanak, au Musée Marc-Aurèle Fortin, au Musée Marguerite-Bourgeois, au Musée de l'Holocauste et à la Maison des Jésuites à Sillery. Par le prêt de service d'une restauratrice, le Centre de conservation a fourni une étroite expertise au Musée de la civilisation pour le déménagement des collections permanentes à la nouvelle réserve, comprenant la formation et la supervision d'une équipe de techniciens. Les restauratrices de l'atelier des œuvres sur papier ont continué de diffuser leurs conseils aux membres du regroupement des centres agréés d'archives privées au moyen de capsules d'information sur Internet. Elles ont aussi mené à terme l'évaluation globale du Centre d'archives régional de la Société du patrimoine des Beaucerons. Cet exercice a permis d'établir un modèle et de le tester en vue de réaliser l'évaluation des centres agréés sur une plus large échelle. Cela contribuera à faciliter l'obtention de soutien financier par les centres d'archives agréés dans le cadre du programme de conservation du Conseil canadien des archives. Enfin, les spécialistes du Centre sont intervenus à deux reprises au cours de sinistres, pour conseiller les équipes de deux musées situés dans la capitale, le Musée des Augustines de l'Hôtel-Dieu de Québec, à l'été 2004, et le Musée de la civilisation, en décembre dernier.

Formation donnée

Une formation sur les lignes directrices en conservation a été donnée à deux reprises – conjointement avec l'Institut canadien de conservation – aux membres de la Société des musées québécois. Un groupe d'étudiants en archéologie de l'Université du Québec à Chicoutimi a profité des connaissances du responsable de l'atelier d'archéologie-

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

ethnologie à l'intérieur d'une formation sur la conservation des artefacts archéologiques. Des intervenants du milieu muséal de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean ont participé à une formation de deux jours sur la conservation des textiles. Finalement, la responsable de l'atelier des peintures et celle de l'atelier des textiles ont donné deux sessions de formation aux étudiants en technique de muséologie du Collège Montmorency, qui travaillent à la conservation préventive des biens patrimoniaux des prêtres de Saint-Sulpice de Montréal.

Plusieurs communications ont aussi été présentées au cours de l'année. Le responsable de l'atelier d'archéologie-ethnologie a prononcé une conférence à l'occasion de la rencontre ICOM-WOAM (Water-logged Organic Archaeological Materials) à Copenhague en juin 2004; des visiteurs du Musée du Haut-Richelieu ont bénéficié d'une communication sur la conservation préventive; des membres de la Société historique de Charlesbourg ont accueilli une restauratrice pour une présentation sur la restauration des peintures; les participants au colloque, tenu à Chicoutimi, sur le peintre Arthur Villeneuve, ont assisté à la conférence *Le défi Villeneuve : 10 ans de conservation d'un patrimoine atypique*, donnée par un restaurateur de l'atelier des peintures; deux présentations ont été réalisées sur la restauration des sculptures de Michele Rigali, intégrées à la façade de l'église Saint-Jean-Baptiste à Québec; une restauratrice de l'atelier des textiles a prononcé deux conférences, dont une à l'occasion du congrès de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration des biens culturels (ACCR) sous le thème : *Les textiles sauvés des eaux* et une autre intitulée *Secrets de restauration : le parement de la nativité* offerte au Musée des Ursulines à Québec; et finalement une conférence a été prononcée par le responsable de l'atelier des sculptures dans le contexte du colloque *Le patrimoine religieux du Québec : de l'objet cultuel à l'objet culturel*.

Articles publiés

L'expertise des restaurateurs a été mise à contribution dans différentes activités de communication. Ainsi, un restaurateur en peinture a collaboré à la revue *Continuité* en rédigeant l'article «Renaissance d'un portrait» qui relate la restauration d'un tableau du XVIII[e] siècle. Une restauratrice de l'atelier d'archéologie-ethnologie a collaboré à la publication *La Réserve de la Capitale nationale : pour une conservation moderne et sécuritaire*, réalisée à l'occasion du déménagement de la collection du Musée de la civilisation. Finalement, le responsable de l'atelier des sculptures a publié un article en octobre dans la revue *L'Amopalien du Québec*, sur l'œuvre patrimoniale exceptionnelle de Rivière-Ouelle.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

3.1.2 Services facturés

L'objectif de production de 9 700 heures pour les services facturés était plus ambitieux cette année et il a été atteint à 94,2 %, puisque 9 136 heures de travail ont été réalisées à ce chapitre. Les résultats obtenus sont très comparables à ceux de l'an dernier, puisque le nombre d'occasionnels embauchés (11,66 ETC) est sensiblement le même et que les heures de production effectuées totalisent 9 136 par rapport à 9 123 en 2003-2004. L'écart entre l'objectif et les résultats est donc uniquement attribuable à l'augmentation de la cible. Celle-ci n'a pas été atteinte, parce que parmi les travaux projetés, certains ne se sont pas concrétisés. La diminution importante du nombre d'objets restaurés (136) par rapport à celui de l'an dernier (975) n'est pas un facteur à considérer puisque, en 2003-2004, deux projets généraient à eux seuls 706 des 975 objets traités. Par contre, le nombre d'expertises réalisées augmente de façon constante, étant passé de 18 à 25 au cours des trois dernières années.

Plusieurs entreprises et institutions ont signé des contrats de restauration avec le Centre en 2004-2005. Parmi les nombreuses interventions menées, mentionnons le nettoyage d'une douzaine de bronzes en façade de l'Assemblée nationale, la restauration d'un bronze de grande dimension situé sur la base des Forces armées à Valcartier, ainsi que d'une statue en marbre de Carrare représentant saint Antoine de Padoue en provenance de la façade du Cégep de Rimouski. Au cours de l'été, la Caisse de dépôt et placement du Québec nous a confié la restauration de meubles de ses bureaux de Québec. Nous avons aussi mené à terme la restauration de plusieurs artefacts archéologiques conservés par la Ville de Montréal.

Les restaurateurs des ateliers des peintures et des sculptures ont poursuivi des travaux d'envergure dans le cadre du programme de restauration du patrimoine religieux. Plusieurs heures ont été consacrées à la restauration de tableaux appartenant entre autres à la paroisse Saint-Philippe de Trois-Rivières (œuvres de Joseph Légaré), et à celles de Rivière-Ouelle (ex-voto anonyme) et de Saint-Henri de Lévis (œuvre de Claude Vignon). En poursuivant leurs travaux sur l'autel de la deuxième église de Sainte-Anne-de-la-Pérade, les restaurateurs de l'atelier des sculptures ont connu un moment de grâce, lorsqu'ils ont fait la découverte de la signature de Jean Baillairgé (1726-1805), bien lisible à l'intérieur du tombeau de l'autel, que les documents d'archives attribuent à ce sculpteur.

En matière d'expertise, le Centre a reçu un mandat d'envergure de la part de la Société de transport de Montréal qui lui demande d'établir un état de santé des œuvres d'art installées dans les diverses stations du

métro de Montréal. Au cours de l'exercice, les spécialistes du Centre ont établi un constat d'état et une fiche d'entretien pour 30 des quelque 100 œuvres concernées. Le mandat comporte également un volet de formation à l'intention des équipes d'entretien du métro. Une expertise a aussi été réalisée pour le compte de la fabrique de Saint-Roch-des-Aulnaies en vue de la mise en valeur du patrimoine funéraire conservé dans la crypte de l'église. La fabrique de la paroisse Notre-Dame de Montréal a aussi fait appel aux spécialistes du Centre pour obtenir un diagnostic sur l'état de conservation du retable de la chapelle du Sacré-Cœur et de la façade des jubés de la basilique Notre-Dame de Montréal. Dans le domaine des archives, le Centre a été mis à contribution pour mener des analyses sur les installations et les politiques en vigueur au Centre régional d'archives des Îles-de-la-Madeleine. Des cours sur la conservation préventive ont aussi été donnés aux membres du Conseil des archives du Nouveau-Brunswick, ainsi qu'au personnel des Archives de la Ville de Québec et de certains centres d'archives des régions de Québec et de la Chaudière-Appalaches.

3.1.3 Production totale

Les projets de restauration réalisés au Centre s'étalent souvent sur plus d'une année. Au cours de l'exercice 2004-2005, les restaurateurs ont terminé leurs interventions sur 221 objets et œuvres d'art et ont produit 143 expertises.

	Objectifs (heures)	Résultats (heures)	%
Services financés par le Ministère	16 200	16 639	102,7 %
Services facturés	9 700	9 136	94,2 %

3.2 COÛT DE REVIENT [1]

Aux dépenses (2 308 076 $) pour les services financés, s'ajoutent les avantages sociaux (264 423 $) payés par le Conseil du trésor comme part de l'employeur et ne figurant pas au budget du Centre.

Par ailleurs, le Centre a reçu des services de la part de la Direction des communications, des Services juridiques et de la Direction générale de l'administration du Ministère, d'une valeur de 55 893 $. Considérant que le Centre a fourni des services de gardiennage pour les réserves archéologiques d'une valeur de 17 175 $, un montant de 38 718 $ a donc été ajouté aux dépenses réelles, ce qui donne un total de 2 611 217 $ pour les services financés par le Ministère.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

[1] Afin de compléter les données financières du Centre, l'annexe 3 présente un tableau comparatif des recettes et des dépenses des deux derniers exercices financiers.

Services financés par le Ministère – Dépenses 2004-2005

	$	Nombre d'heures	Coût de revient	
			Objectifs	Résultats
Traitements : permanents	1 113 030 $			
occasionnels	209 084 $			
Fonctionnement	245 571 $			
Amortissement	35 719 $			
Loyer SIQ	704 672 $			
Services nets fournis par le Ministère[1]	38 718 $			
Avantages sociaux (part de l'employeur)[2]	264 423 $			
	2 611 217 $	16 639	165,65 $	156,93 $

Services facturés – Dépenses 2004-2005

Traitements	330 621 $			
Fonctionnement	59 790 $			
Avantages sociaux (part de l'employeur)[2]	66 124 $			
TOTAL	456 535 $	9 136	52,58 $	49,97 $
GRAND TOTAL	3 067 752 $	25 775	123,31 $[3]	119,02 $[3]

[1] Ce montant tient compte des services de gardiennage (17 175 $) fournis par le Centre pour les réserves archéologiques.

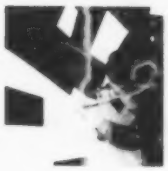
[2] Ces montants n'apparaissent pas au budget du Centre. La base de calcul est de 20 %.

[3] Ce coût de revient ne prend en compte que les coûts de main-d'œuvre et de matériaux. Les frais de loyer et d'administration figurent uniquement dans le calcul du coût de revient des services financés par le Ministère.

Le coût de revient horaire a de nouveau diminué cette année par rapport à celui de l'exercice précédent au chapitre des services financés. Ces résultats s'expliquent par un nombre d'heures de production qui est demeuré stable, alors que les dépenses de fonctionnement ont diminué. Bien que le coût de revient des services facturés se situe en deçà de l'objectif prévu, il accuse tout de même une légère hausse par rapport à celui de l'an dernier. La performance a été moins notable dans cette catégorie de services, puisque l'objectif de production n'a pas été atteint.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

3.3 Temps comptabilisable consacré à des tâches techniques et scientifiques



Une portion de la tâche normale d'un restaurateur ne peut être imputée aux quotas des services financés par le Ministère, ni facturée aux clients. Ces heures sont habituellement affectées aux séances de travail en équipe, aux achats de produits, à la compilation des données, au perfectionnement, ainsi qu'aux consultations internes et externes. Elles représentent un pourcentage du temps de travail dont la répartition a été révisée au début de l'exercice 2003-2004 de la façon suivante : 30 % dans le cas des responsables d'atelier, 25 % du temps des restaurateurs permanents et occasionnels d'un an et plus, et enfin 15 % pour ceux de moins d'un an. En résumé, l'objectif recherché est de s'assurer qu'un maximum de personnes affectées à la production de services consacrent environ 75 % de leur temps de travail aux services professionnels comptabilisables. Cette répartition vise un meilleur partage des tâches administratives au sein de chaque atelier.

Les résultats de l'année sont les suivants :

TEMPS COMPTABILISABLE CONSACRÉ À DES TÂCHES TECHNIQUES ET SCIENTIFIQUES

	Objectifs	Résultats
Responsables d'atelier	70 %	58,3 %
Restaurateurs permanents	75 %	73,2 %
Restaurateurs occasionnels d'un an et plus	75 %	71,5 %
Employés occasionnels de moins d'un an	85 %	83,3 %

[1] La productivité des stagiaires, soumis à des cadres pédagogiques divers, n'est pas évaluée.

Les résultats obtenus demeurent assez similaires à ceux de l'an dernier, à l'exception des responsables d'atelier et des restaurateurs occasionnels d'un an et plus pour lesquels l'écart s'accentue par rapport à l'objectif fixé. Parmi ces deux groupes, quelques personnes ont été impliquées au cours de l'exercice 2004-2005 dans des projets majeurs d'amélioration des conditions ergonomiques qui prévalent au sein des ateliers. Cette contribution spéciale de leur part a eu comme conséquence de réduire leur disponibilité pour effectuer des tâches techniques et scientifiques. En isolant ces cas particuliers, la moyenne se redresse de façon marquée pour se situer à 65,0 %, en ce qui concerne les responsables d'atelier, et elle remonte à 75,4 % pour les restaurateurs occasionnels d'un an et plus.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

3.4 Qualités des services

Pour mesurer la qualité des services offerts, trois indicateurs ont été établis : le taux de satisfaction de la clientèle, l'exactitude des évaluations et la gestion des plaintes.

Satisfaction de la clientèle

L'évaluation des services porte sur le taux de satisfaction de la clientèle. L'objectif était de 100 % et le résultat atteint se chiffre à 99,3 %, comparativement à 99,1 % en 2003-2004. Il est mesuré à partir des 72 fiches d'évaluation retournées au Centre parmi les 94 ayant été envoyées aux clients en même temps que le rapport d'intervention. Ce taux de réponse ne cesse d'augmenter pour atteindre cette année 76,6 %.

En tenant compte des quatre variables de satisfaction qui sont considérées dans les fiches d'évaluation, les résultats obtenus sont les suivants :

	Excellent	Très bon	Satisfaisant	Insatisfaisant
Collaboration du personnel du Centre	79 %	18 %	3 %	
Respect de la proposition de traitement	72 %	27 %	1 %	
Respect des échéanciers	61 %	35 %	4 %	
Atteinte des objectifs du client	79 %	20 %		1 %

Les interventions réalisées par le Centre visent différents objectifs. Pour l'exercice 2004-2005, la répartition des impacts des interventions se présente comme suit :

Remettre en état une œuvre ou un objet endommagé(e)	42 %
Exposer une œuvre ou un objet non présentable autrement	40 %
Sauver une œuvre ou un objet en péril	11 %
Autres motifs	7 %

De façon générale, les œuvres confiées au Centre sont jugées importantes par les clients, car elles récoltent une valeur moyenne de 8,1 sur une échelle variant de 1 (faible importance) à 10 (valeur exceptionnelle).

Des 72 répondants, 19 ont émis un commentaire sur la fiche d'évaluation. Dans la très grande majorité des cas, ces commentaires sont très positifs. Ils louent la qualité

(Voir le Rapport de mission d'examen (Rapport des vérificateurs), à la page 11)

du travail effectué et le professionnalisme démontré. En voici quelques exemples :

« J'ai beaucoup apprécié la compétence et la disponibilité des équipes que vous dirigez, et plus particulièrement les personnes impliquées dans la restauration de mes objets. »

« Ainsi, une pièce significative de l'identité régionale associée au développement minier, et véritable témoin de l'ancienne paroisse Saint-Maurice, a pu être restaurée et redonnée aux Thetfordois. Nous vous en sommes extrêmement reconnaissants. »

« Amabilité des personnes, rapidité d'exécution et excellence du travail. »

« Nous sommes extrêmement satisfaits de l'intervention pratiquée ainsi que de nos rapports avec le personnel du CCQ affecté à ce projet. »

Exactitude des évaluations

Dans le Plan d'action 2004-2005, l'objectif fixé pour mesurer l'écart entre les durées prévues de traitement et les durées réelles était de 10 %. Le tableau ci-dessous montre que les résultats obtenus à ce chapitre sont de 4,8 %.

EXACTITUDE DES ÉVALUATIONS DES DOSSIERS FERMÉS ENTRE le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005

Atelier	Nombre de dossiers fermés	Durée prévue (heures)	Durée réelle (heures)	Écart	
				(heures)	%
Archéo-ethno	8	547	422	125	22,9 %
Meubles	15	1 250	1 283	-33	2,6 %
Métaux	23	1 697	2 087	-390	22,9 %
Œuvres sur papier	8	693	619	74	10,8 %
Peintures	19	2 593	2 444	149	5,8 %
Sculptures	10	1 668	1 819	-151	9,0 %
Textiles	11	592	800	-208	35,1 %
TOTAL	94	9 040	9 474	-434	4,8 %

L'écart moyen a considérablement diminué en 2004-2005 et il se situe même parmi les meilleurs résultats qu'ait connus le Centre depuis qu'existe cette mesure de résultat. Par contre, l'examen des données par atelier révèle encore, dans plusieurs cas, des écarts importants entre la durée prévue et la durée réelle des travaux de restauration qui ont été terminés en cours d'année. Il faudra donc continuer d'être vigilants et s'assurer de revoir systématiquement les évaluations établies

[Voir le Rapport de mission d'examen (Rapport des vérificateurs), à la page 11]

pour la durée de traitement lorsqu'une tranche de 30 % du travail aura été accomplie. Cette mesure n'a pu être mise en force tel que prévu au cours du dernier exercice, puisque la modification que cela nécessite au système SPECCCQ n'a pas été effectuée, faute de disponibilité de la part de la Direction des technologies de l'information.

Comme il est impossible de déceler une tendance ou un facteur déterminant qui puisse expliquer et permettre de prévenir ces dépassements de la durée prévue de traitement, il nous faut revoir au besoin les prévisions et faire parvenir au propriétaire de l'œuvre ou de l'objet, une proposition de restauration révisée à la lumière des résultats des prélèvements, des analyses scientifiques, des nettoyages ou des dégagements de surface réalisés. De cette façon, nous arriverons à diminuer l'incidence, sur les résultats obtenus, des nombreux facteurs de contingence qui influent sur la durée d'exécution des travaux de restauration.

Gestion des plaintes

Aucune plainte n'a été formulée.

4 PROJETS SPÉCIFIQUES LIÉS À LA GESTION

4.1 Suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique

Afin de donner suite aux recommandations formulées par la Commission de l'administration publique à la suite de l'audition du 4 février 2004, la direction du Centre a tenté d'établir une comparaison de sa performance avec d'autres institutions similaires (benchmarking) au Canada et à l'étranger. L'étude confiée à l'Observatoire de l'administration publique de l'École nationale d'administration publique (ENAP) n'a pas permis d'établir une véritable comparaison, puisque les organismes examinés sont à élaborer leurs indicateurs de performance et qu'aucun n'a encore réalisé un exercice de mesure de ses résultats à partir de cibles annuelles, tel que le fait depuis 1995 le Centre de conservation du Québec.

Cependant, le mandat confié à l'ENAP comportait aussi un volet d'analyse des orientations stratégiques et des indicateurs de performance élaborés par trois des institutions examinées. À partir de ces données, l'équipe de l'ENAP devait proposer des pistes pour l'actualisation des orientations stratégiques du Centre. Cinq orientations ont été retenues et documentées après échanges et discussions avec la direction de l'institution. Elles seront proposées aux employés au début de l'été 2005 et ajustées au besoin, pour s'assurer d'une pleine appropriation par les membres de l'organisation. Elles constitueront ensuite l'assise du plan d'action qui sera élaboré pour l'exercice 2006-2007.

4.2 Gestion des ressources humaines

Tout au long de l'année, plusieurs employés ont été impliqués dans la poursuite de la démarche entreprise avec deux ergonomes de l'Association paritaire en santé et sécurité – section administration publique (APSSAP). Ce projet, amorcé il y a un an, vise à introduire des méthodes de travail ergonomiques, tant pour les activités clericales et bureautiques, que pour celles liées aux travaux de restauration. Une deuxième phase de réaménagement a été achevée à l'atelier des œuvres sur papier, alors qu'une transformation majeure en ce qui concerne l'équipement et la posture a été réalisée à l'atelier d'archéologie et ethnologie, pour le travail de dégagement des concrétions renfermant des artefacts. De plus, l'ensemble des employés s'est vu offrir l'opportunité de suivre des cours de premiers soins et certains ont bénéficié d'une formation plus poussée, en raison de leur présence fréquente sur des chantiers de travail extérieurs. Pour sa part, le comité de sinistre de l'institution a réalisé une simulation à l'intention des

Voir le Rapport de mission d'examen (Rapport des vérificateurs), à la page 19.

membres du comité d'intervention en cas de sinistre et de leurs substituts. Cet exercice théorique à partir d'une mise en situation regroupait aussi, à titre d'observateurs, des collègues d'autres institutions partenaires, à savoir le Musée de la civilisation, le Musée national des beaux-arts du Québec et Parcs Canada.

À la fin du mois de mai 2004, la grande majorité du personnel professionnel a assisté à l'Atelier et aux sessions du 30e congrès annuel de l'Association canadienne de conservation et de restauration des biens culturels (ACCR) qui s'est tenu à Québec. Plusieurs employés du Centre, y compris ceux de l'administration, ont été mis à contribution dans l'organisation de cet événement qui se déroulait dans le contexte du 25e anniversaire de l'institution. La responsabilité de l'organisation de l'atelier et la présidence du comité organisateur du congrès étaient d'ailleurs assumées par des restaurateurs du Centre. En sus de cette activité pancanadienne, quelques professionnels ont assisté à des congrès et à des colloques internationaux, entre autres, sur la problématique des bois gorgés d'eau, la détérioration de la pierre, les interventions lors de sinistres et la conservation préventive des œuvres d'art contemporain et actuel.

4.3 Activités de communication

L'année 2004-2005 a été marquée par les célébrations du 25e anniversaire de l'institution. Plusieurs activités de communication ont été réalisées à cette occasion, dont un cocktail de lancement incluant la visite des ateliers, qui s'est tenu au Centre le 1er avril 2004 en présence de la ministre, et un deuxième, le 27 mai 2004, à l'occasion de l'ouverture du Congrès de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration des biens culturels (ACCR). Plusieurs outils de promotion (bannières, signet, affiches, papier à lettre, etc.) ont été conçus à partir d'un visuel spécialement créé pour l'occasion. Des articles évoquant le 25e anniversaire du Centre ont paru dans les quotidiens *Le Soleil* et *Le Devoir*.

Une nouvelle brochure expliquant la mission et les services du Centre a également vu le jour au cours de la dernière année. Cette brochure ainsi que d'autres outils d'information ont été intégrés à un coffret promotionnel réalisé pour faire connaître les services du Centre auprès de nouveaux groupes de clients cibles. Des cartes de souhaits (6), conçues à partir d'œuvres d'art restaurées au Centre, complètent le contenu du coffret.

La nouvelle version du site Web lancée en 2003 a continué d'évoluer par l'ajout d'informations et le développement de nouvelles rubriques. L'accent a été mis sur la publication de capsules archivistiques permettant de répondre à des interrogations formulées par la clientèle des centres d'archives privés. Cette approche permet de rendre l'information disponible à un plus grand nombre de personnes.

4.4 Technologies de l'information

Un pas important a été franchi dans la gestion des documents électroniques au sein de l'institution. Désormais, les documents officiels tels les rapports de restauration et d'expertise sont classés et conservés sous forme électronique dès leur création. Ils deviennent ainsi plus facilement accessibles à l'ensemble des ateliers. Cette gestion intégrée inclut aussi les dessins, les esquisses et les photographies qui font partie intégrante des rapports. Le classement, le repérage et la conservation des autres images numériques produites au Centre font encore l'objet d'une investigation. Le problème à résoudre en est surtout un de gestion de l'espace électronique. L'adjointe à la directrice participe au comité ministériel dont le mandat consiste à développer un mode de gestion intégrée de la numérisation. Toutefois, elle continue en parallèle à chercher avec un groupe de travail interne des solutions temporaires de gestion des images numériques.

5 PROJETS SPÉCIFIQUES LIÉS AUX TRAVAUX SCIENTIFIQUES

5.1 Publications

La base de données *PréservArt* a fait son entrée sur le site Web du Centre de conservation du Québec en juillet 2004. Elle permettra de mieux connaître les produits et les équipements utilisés en conservation préventive pour la protection d'œuvres d'art, d'artefacts ou d'archives au moment de leur mise en réserve, de leur transport ou de leur exposition. *PréservArt* est diffusée en français et en anglais et constitue un lien entre les membres de la communauté muséale en même temps qu'un carrefour de collaboration internationale. Les statistiques de fréquentation constamment en progression (3 400 sessions en mars 2005) depuis le lancement démontrent bien l'intérêt porté à cet outil innovateur par le milieu muséal. Le Centre de conservation du Québec a d'ailleurs remporté le prestigieux Prix d'excellence 2004-2005, dans la catégorie conservation, de l'Association des musées canadiens (AMC) pour ce projet. En remettant au Centre ce prix convoité dans le domaine de la conservation, l'AMC reconnaît une réalisation d'envergure nationale qui dépasse les normes de pratique couramment utilisées et qui illustre à merveille les qualités de créativité, de leadership et d'utilisation efficace des ressources. Au cours du dernier exercice, une campagne de promotion a été entreprise pour faire

connaître l'outil tant sur le plan national que sur le plan international. Cette campagne se poursuivra au cours de la prochaine année.

La réalisation d'un guide pour la conception et l'entretien des œuvres d'art public n'a pu commencer tel que prévu en 2004-2005. Par contre, le groupe de travail assigné à la réalisation de ce projet a été formé et la première rencontre est prévue pour le début du printemps. Ce guide s'adressera aussi bien aux artistes et aux membres d'un comité de sélection d'un projet, qu'aux propriétaires et aux responsables d'œuvres d'art public. L'édition de la publication se fera en collaboration avec le Service de l'intégration des arts à l'architecture, et renfermera les conseils et les consignes propres à assurer la pérennité des œuvres d'art public, lesquelles se trouvent souvent exposées à l'extérieur, soumises aux intempéries et aux changements brusques des températures.

5.2 Offre de service en formation

En partenariat avec l'Institut canadien de conservation, le Centre a offert cette année deux ateliers conjoints de formation à l'intention des membres de la Société des musées québécois (SMQ). Les praticiens de la muséologie — conservateurs, responsables des collections et techniciens — ont profité de deux ateliers de formation portant sur les lignes directrices en conservation. Les responsables de la formation au sein de la SMQ ont déjà fait état de besoins manifestés par leurs membres pour l'exercice 2005-2006, et ce, dans deux nouveaux volets de la conservation préventive dans les musées.

5.3 Accueil de visiteurs

Au cours de l'exercice, le Centre a accueilli, pour des visites guidées, un total de 233 personnes issues des milieux académiques et institutionnels spécialisés et provenant principalement du Québec, mais aussi de l'étranger. De plus, cette année, pour souligner le 25e anniversaire de l'institution, deux journées portes ouvertes ont eu lieu à l'occasion des Journées de la culture. La première, pour recevoir les clients et les partenaires du Centre ainsi que les collègues du ministère de la Culture et des Communications de la région de Québec, à la suite d'une invitation lancée par le sous-ministre. La deuxième journée s'adressait au grand public. Ces deux activités ont permis d'accueillir 280 visiteurs.

5.4 Accueil de stagiaires

En matière de formation, le Centre a accueilli six stagiaires : deux Québécoises, trois Françaises et une Belge. Les deux stagiaires québécoises ont bénéficié d'un stage de sensibilisation leur permettant de vérifier leur aptitude à entreprendre une carrière de restauration. Les autres stagiaires provenaient des grandes écoles de formation en restauration dont l'Université de Paris 1, l'École d'art d'Avignon et l'École nationale supérieure des arts visuels de la Cambre à Bruxelles. Au total, ces personnes ont passé 12 mois au Centre. Pendant leur séjour, elles ont pu profiter des conseils et de la supervision de l'un ou l'autre de ses restaurateurs professionnels.

ANNEXES

ANNEXE 1

Sommaire des résultats 2004-2005

A) Indicateurs de performance

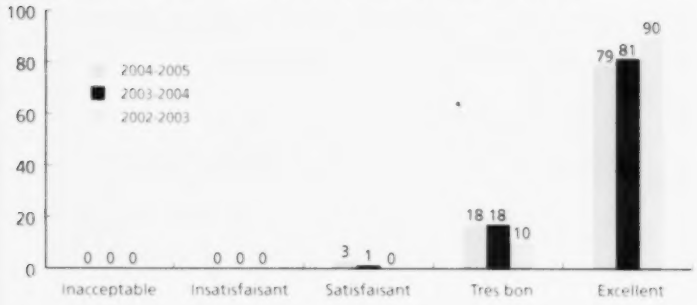
	2004-2005			2003-2004			2002-2003		
	Objectifs	Résultats		Objectifs	Résultats		Objectifs	Résultats	
1) Respect des quotas	Heures	Heures	%	Heures	Heures	%	Heures	Heures	%
Musée national des beaux-arts du Québec	2 200	2 269	103,1 %	2 400	2 389	99,5 %	2 400	2 238	93,3 %
Musée de la civilisation	2 000	1 897	94,9 %	2 200	2 140	97,3 %	2 200	1 853	84,2 %
Musée d'art contemporain de Montréal	1 100	1 098	99,8 %	1 250	1 129	90,3 %	1 250	1 054	84,3 %
Musées privés subventionnés	4 200	3 816	90,9 %	4 200	4 266	101,6 %	4 200	3 756	89,4 %
MCC	2 200	1 986	90,3 %	2 600	2 451	94,3 %	2 250	3 181	141,4 %
ANQ	650	613	94,3 %	650	669	102,9 %	650	663	102,0 %
Centres d'archives privées	450	377	83,8 %	450	439	97,6 %	450	431	95,8 %
OBNL (services-conseils)	1 400	1 662	118,7 %	1 400	1 694	121,0 %	1 400	1 628	116,3 %
Projets spéciaux (ensemble de la clientèle)	2 000	2 921	146,1 %	850	1 463	172,1 %	1 200	757	63,1 %
TOTAL	16 200	16 639	102,7 %	16 000	16 640	104,0 %	16 000	15,561	97,3 %
2) Production globale									
Services financés par le Ministère	16 200	16 639	102,7 %	16 000	16 640	104,0 %	16 000	15 561	97,3 %
Services facturés	9 700	9 136	94,2 %	9 500	9 123	96,0 %	9 500	8 322	87,6 %
TOTAL	25 900	25 775	99,5 %	25 500	25 763	101,0 %	25 500	23 883	93,7 %
3) Coût de revient horaire	$/h	$/h		$/h	$/h		$/h	$/h	
Services financés par le Ministère	165,65	156,93	105,6 %	165,24	159,41	103,7 %	160,79	167,70	95,9 %
Services facturés	52,58	49,97	105,2 %	54,74	48,98	111,8 %	63,43	53,72	118,1 %
Coût de revient global	123,31	119,02	103,6 %	124,07	120,30	103,1 %	124,52	127,98	97,3 %
4) Temps comptabilisable consacré à des tâches techniques et scientifiques	%	%		%	%		%	%	
Responsables d'atelier	70 %	58,3 %		70 %	60,3 %		70 %	64,1 %	
Restaurateurs permanents	75 %	73,2 %		75 %	72,8 %		70 %	64,1 %	
Restaurateurs occasionnels d'un an et +	75 %	71,5 %		75 %	73,2 %		85 %	78,3 %	
Employés occasionnels de moins d'un an	85 %	83,3 %		85 %	82,4 %		85 %	78,3 %	

Voir le Rapport de mission d'examen (Rapport des vérificateurs) à la page 11

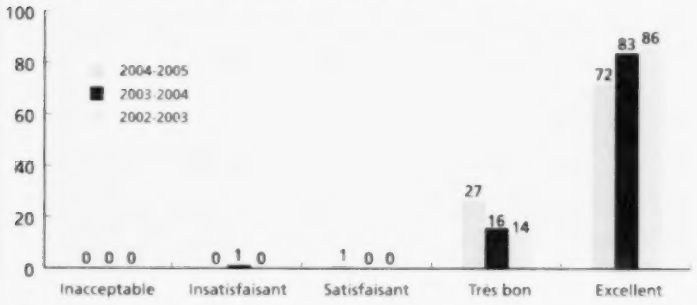
ANNEXE 1 (suite)

Sommaire des résultats 2004-2005
B) Indicateurs de qualité de service

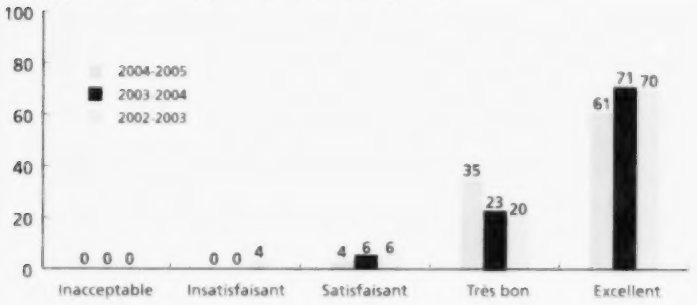
Appréciation de la collaboration du personnel du Centre (en %)



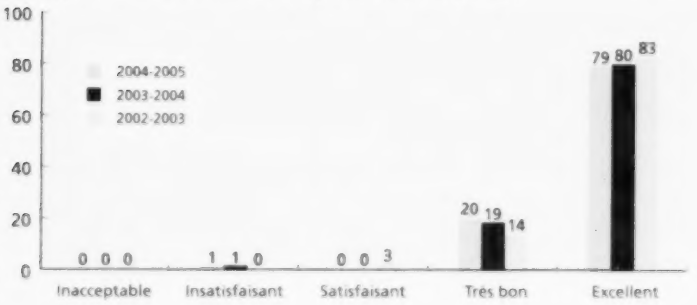
Appréciation du respect de la proposition de traitement (en %)



Appréciation du respect des échéanciers (en %)

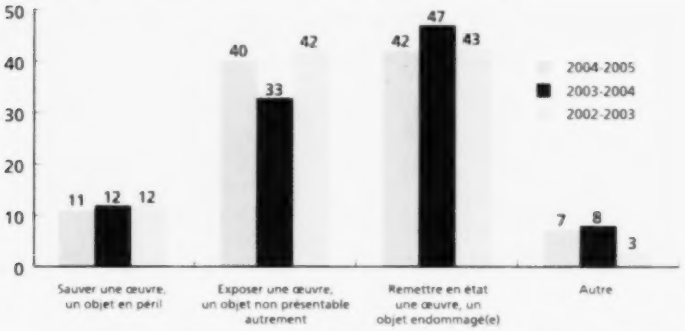


Appréciation de l'atteinte des objectifs du client (en %)

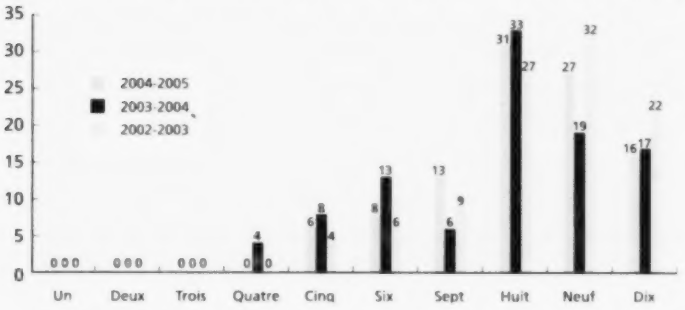


(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

Impact de l'intervention réalisée (en %)
(plus d'un impact peut être mesuré pour un même objet)



Importance de l'œuvre ou de l'objet restauré(e) au sein de la collection (en %)



1 Taux de satisfaction

2004-2005	2003-2004	2002-2003
Objectif : 100 %	Objectif : 100 %	Objectif : 80 %
Résultat* : 99,3 %	Résultat* : 99,1 %	Résultat* : 96,8 %
72 fiches retournées sur 94 (76,6 %)	86 fiches retournées sur 123 (69,9 %)	100 fiches retournées sur 139 (71,9 %)

* Le résultat est mesuré en calculant la moyenne des quatre variables présentées à la page précédente

2 Exactitude des évaluations

2004-2005	2003-2004	2002-2003
Objectif : 10 %	Objectif : 10 %	Objectif : 10 %
Résultat : 4,8 %	Résultat : 10,4 %	Résultat : 7,5 %

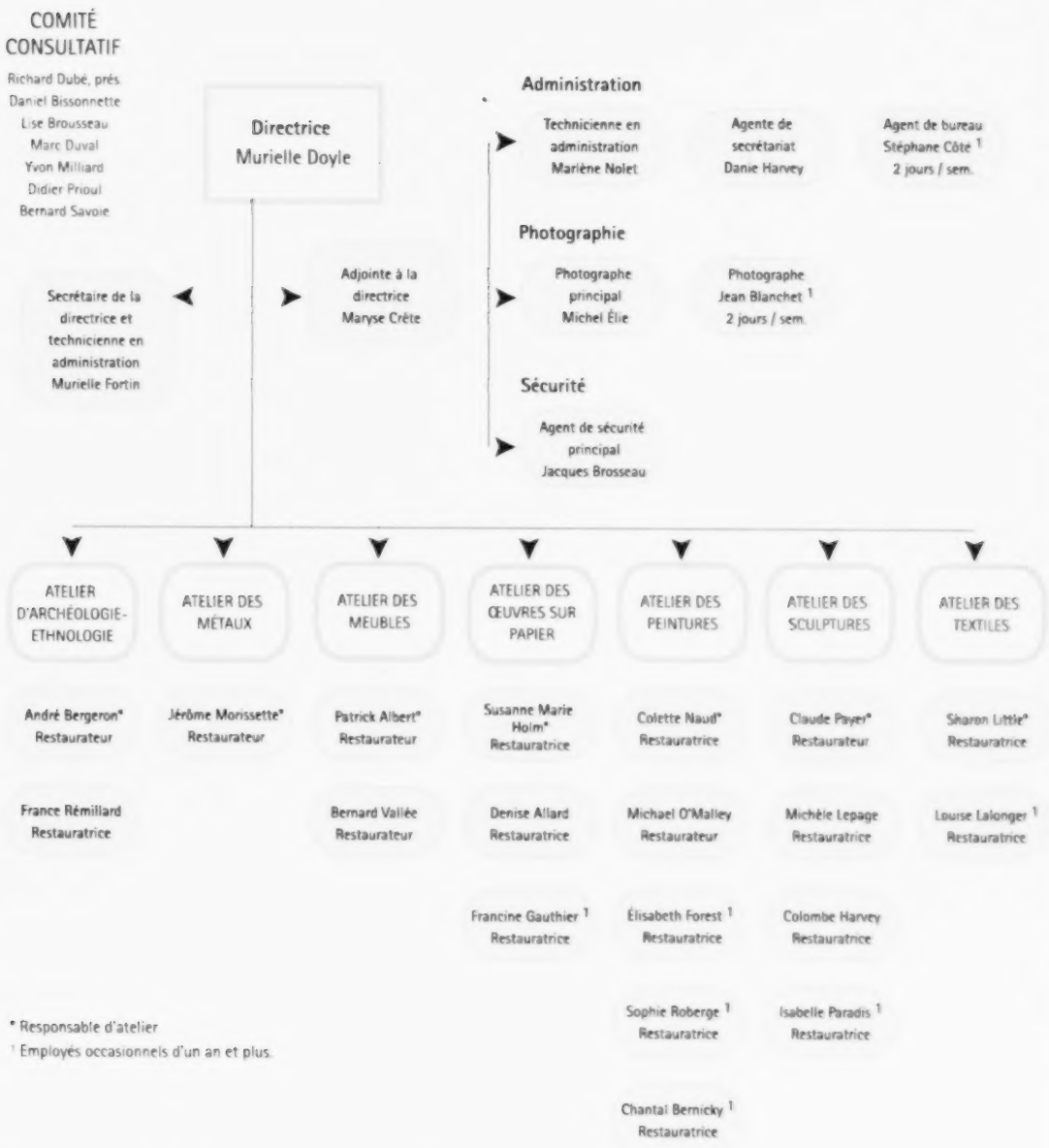
3 Gestion des plaintes

Délai de réponse : 10 jours
Aucune plainte n'a été formulée au cours des trois derniers exercices financiers.

(Voir le Rapport de mission d'examen [Rapport des vérificateurs], à la page 11)

ANNEXE 2

Organigramme du Centre de conservation du Québec



* Responsable d'atelier

[1] Employés occasionnels d'un an et plus.

NOTE : Au cours de l'année, 10 employés occasionnels embauchés pour moins d'un an se sont joints à l'équipe.

ANNEXE 3

Tableau comparatif des recettes et des déboursés pour la période terminée le 31 mars

	2005	2004
Services financés par le Ministère [1]		
Recettes		
Budget initial octroyé par le Ministère	2 367 900 $	2 385 000 $
Déboursés [2]		
Traitements	1 322 114 $	1 381 186 $
Fonctionnement	245 571 $	210 443 $
Acquisition d'immobilisations	35 045 $	34 648 $
Loyer SIQ	892 210 $	758 858 $
	2 494 940 $	2 385 135 $
Économies générées (virements affectés) non transférables		
Traitement	47 286 $	3 714 $
Immobilisation	755 $	1 151 $
	48 041 $	4 865 $
Ajustement budgétaire en cours d'exercice [4]	175 081 $	(5 000) $
Services facturés [1]		
Recettes		
Recettes [5]	428 318 $	499 555 $
Subvention fédérale - projet de base de données [5]	5 560 $	---
	433 878 $	499 555 $
Déboursés		
Traitements	330 621 $	311 771 $
Part de l'employeur	66 124 $	48 761 $
Fonctionnement	51 776 $	49 440 $
Projet de base de données	8 013 $	36 848 $
	456 535 $	446 820 $
Surplus / déficit	(22 657) $	52 735 $

(Voir notes à la page 28)

(Voir le Rapport de mission d'examen (Rapport des vérificateurs), à la page 11)

NOTES COMPLÉMENTAIRES POUR LA PÉRIODE TERMINÉE LE 31 MARS 2005

1 Le Centre de conservation du Québec reçoit un budget annuel du Ministère qui lui permet de rendre gratuitement des services à une clientèle désignée. Par ailleurs, son statut d'agence gouvernementale lui confère la possibilité de facturer ses services à des organismes et aux entreprises publiques et privées (voir le point 1.3, page 16).

2 Le Ministère effectue certains déboursés pour le Centre. En 2004-2005, un montant de 264 423 $ a été payé à titre d'avantages sociaux part employeur (216 017 $ en 2003-2004); le coût des services fournis par le Ministère au Centre s'est élevé à 38 718 $ en 2004-2005 (46 165 $ en 2003-2004).

3 En fin d'exercice un virement de 180 000 $ a été effectué afin d'acquitter le solde de l'emprunt lié aux frais d'aménagement réalisé en septembre 2003 qui s'élevait à 187 538 $. L'excédent, soit 7 538 $, a été assumé à même le budget du Centre.

4 L'ajustement budgétaire est composé d'un montant de 180 000 $ reçu du Ministère (voir note 3) et d'un excédent non utilisé par le Centre au montant de 4 919 $.

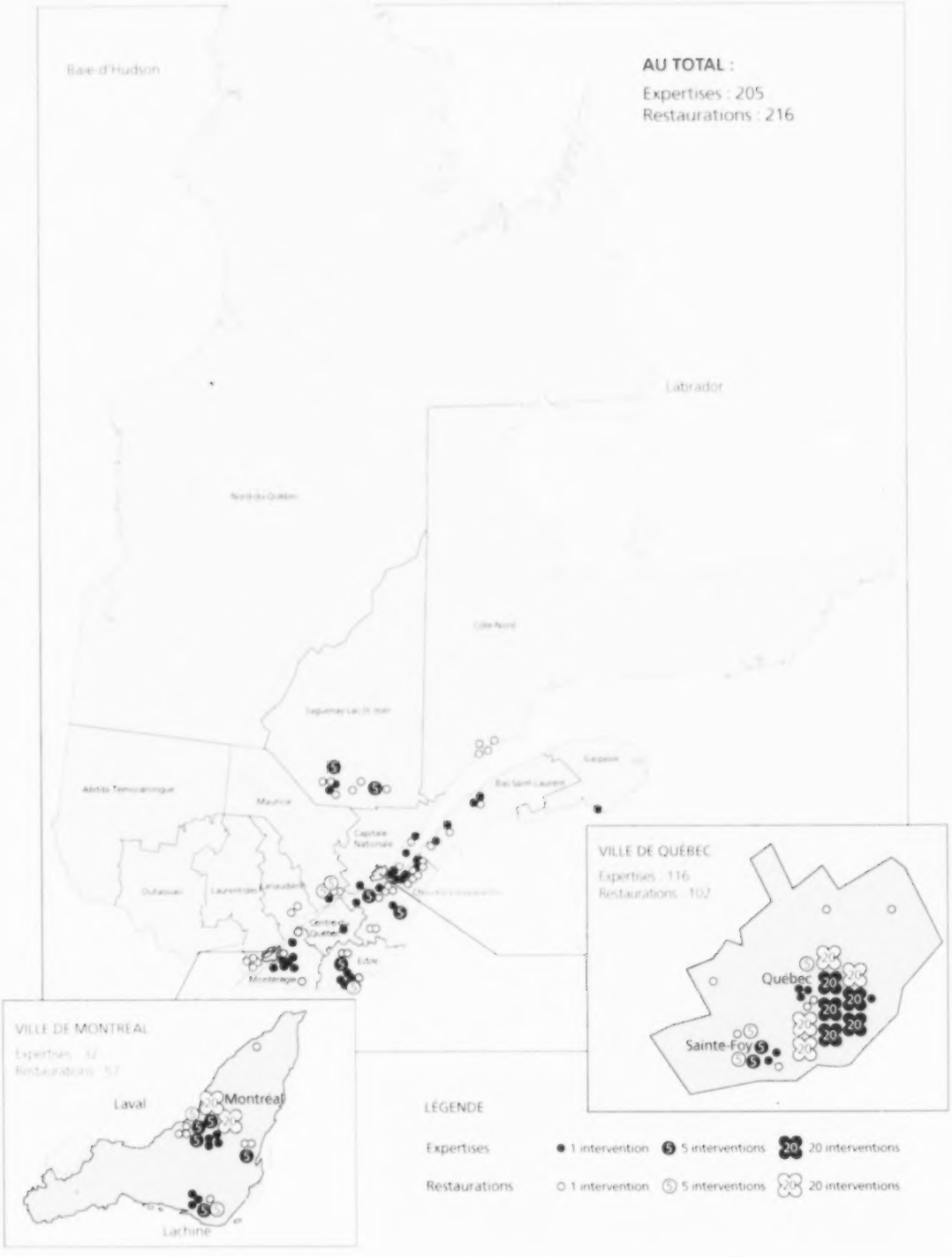
5 Les comptes à recevoir au 31 mars 2005 sont de l'ordre de 98 338 $ (119 474 $ en 2003-2004).

6 Une subvention au montant de 97 400 $ a été accordée au Centre pour la réalisation d'une base de données. Un dernier montant de 5 560 $ a été encaissé en 2004-2005 et un autre de 8 013 $ a été déboursé afin de terminer ce projet.

(Voir le Rapport de mission d'examen (Rapport des vérificateurs), à la page 77)

ANNEXE 4

Répartition des interventions réalisées par le Centre de conservation du Québec en 2004-2005



Centre
de conservation
Québec